




**ACTIVITÉ N° 3 :**  
**ANALYSE CRITIQUE D'UN GUIDE D'ENTRETIEN**

Objectifs	
→ Mener une analyse critique d'un guide d'entretien.	
Activité	
<p>À partir des guides d'entretien ci-dessous, proposer une analyse critique (points positifs, points négatifs).</p> <p>Créer des groupes (3/4 étudiants), chacun travaillera sur un outil et présentera ensuite en groupe en classe ses commentaires.</p>	
Supports de travail	
Consulter les annexes ci-dessous.	
Consignes de travail	
Lecture	 10 min
Rédaction	 20 min
Présentation en groupe classe	 5 min par groupe

**Annexe 1 : GUIDE D'ENTRETIEN A DESTINATION DE LA CESF ET DES INTERVENANTS SOCIAUX**

**GUIDE D'ENTRETIEN À DESTINATION  
DE LA CESF ET DES INTERVENANTS SOCIAUX**

Bonjour,

Afin de valider mon constat concernant la mauvaise gestion du budget, il m'est important d'échanger avec vous sur ce sujet pour savoir réellement ce que vous auriez pu apercevoir au sein de la structure, ou lors d'échanges et entretiens avec ces derniers.

Je vous remercie pour le temps que vous m'aurez accordé pour cet entretien.

**DIFFICULTÉS FACE AUX CONSOMMATIONS D'ÉNERGIES**

- **Difficultés des usagers concernant la gestion de leur budget :**
  - lecture et compréhension des factures ;
  - difficultés lors des achats d'électroménagers ;
  - difficulté à visualiser l'impact financier dû à une surconsommation énergétique.
- **Difficultés des usagers concernant la gestion de leur budget alimentaire.**
- **Conséquences d'une mauvaise alimentation sur le point de vue sociologie.**
- **Échanges sur les difficultés que rencontrent les usagers à ce sujet.**
- **Nécessité d'une sensibilisation sur le thème de la gestion du budget et plus précisément liés au budget alimentaire équilibré.**
- **Attitudes des travailleurs face aux demandes d'aide financière du MÊME public, liés à l'alimentation.**

**CAUSES D'UNE MAUVAISE GESTION DE BUDGET**

**Les facteurs influant sur une mauvaise consommation énergétique.**

**CAUSES D'UNE MAUVAISE GESTION DU BUDGET ALIMENTAIRE**

**TOME 2 – Méthodologies d’investigation**  
**Thématique 5 : Entretien d’investigation**

**Annexe 2 : GUIDE D’ENTRETIEN**

**Objectifs :**

- savoir si un grand nombre d’usagers rencontre la barrière de la langue ;
- savoir si un grand nombre rencontre des difficultés financières ;
- connaître le besoin des usagers à être aidé dans la compréhension de leurs factures ;
- comprendre leur démarche pour les aider.

**Lieu :** dans la salle de réunion de la structure.

**Date :** le 12 janvier 2020.

**Heure :** aucune heure fixée selon le créneau disponible des professionnels.

**Enquêteur :** stagiaire.

**Acteurs :** - les professionnels du pôle social de la structure ;  
 - les 2 assistantes sociales ;  
 - le CESF.

<b>THÈMES</b>	<b>RÉPONSES</b>
<p><b>Thème 1 : spécificité du public</b></p> <p>Nombre d’usagers à charge.                      Difficulté du langage.                      Situation financière.</p>	<p>Dans la structure il y a au total 63 usagers. Les professionnels me confirment que quelques usagers rencontrent des difficultés dans la lecture et l’écriture.</p> <p>Un nombre important est sans activité professionnelle, la plupart perçoivent l’Allocation d’Adultes Handicapées.</p>
<p><b>Thème 2 : besoin des usagers</b></p> <p>Demande d’être étayés dans la compréhension de leur facture.                      Demande pour avoir recours à une aide au paiement de facture.                      Demande directe de l’usager ou d’un membre de sa famille.</p>	<p>Les demandes qui reviennent le plus souvent sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la recherche de structure ;</li> <li>- l’ouverture des droits (MDPH, AAH, etc.) ;</li> <li>- la mise en place de protection juridique ;</li> <li>- une demande de logement social ;</li> <li>- l’aide à la gestion administrative.</li> </ul>
<p><b>Thème 3 : Recommandation de cette action à des usagers</b></p> <p>Nombre d’usagers à sensibiliser.                      Attentes spécifiques des professionnels à cette action.</p>	<p>Le nombre total d’usager est de 13.</p> <p>Les professionnels attendent que cette action aide les usagers dans la compréhension de leur facture. Lors de ce temps d’échange : que ces derniers puissent participer, que je leur apporte des éléments essentiels pour que la présentation ne soit longue et aussi pour ne pas perdre leur attention.</p> <p>Qu’il y ait également une trace écrite qu’ils pourraient ramener chez eux et aussi les informer sur les chèques énergie, les écogestes pour réduire leurs consommations d’énergie.</p>

### **Annexe 3 : GUIDE D’ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF**

#### **Introduction :**

Actuellement en stage au sein de votre classe de 4<sup>e</sup>, j’ai pour demande institutionnelle de mettre en œuvre un projet de sensibilisation autour de l’alimentation.

Pour cela, j’ai besoin de savoir ce que les enfants ont comme connaissances sur ce sujet. Afin de répondre au mieux aux attentes et aux besoins des enfants, j’ai besoin de quelques réponses de votre part ; en effet, vous êtes la personne qui les connaît le mieux et cela fait plusieurs années que vous les suivez.

#### **Objectifs :**

- Cerner les connaissances des enfants sur le sujet de l’alimentation.
- Permettre de cerner les besoins des enfants en matière d’information alimentaire.
- Mieux connaître les difficultés d’apprentissage des enfants.

Lieu : Au sein de l’institut de Pédagogie curative, dans le bureau de M.

Date : 15 Janvier 2020

Heure : 11 h 00.

Acteurs de l’entretien : - Stagiaire BTS ESF.  
- Éducatrice de jeunes enfants, M.

#### **◆ Thème 1 : Le projet selon vous**

**Sous-thème** : - La raison du projet selon vous :

Nécessité de sensibiliser les enfants sur l’importance de faire attention à ce qu’ils mangent, car problèmes de surpoids. Manque de connaissances (vocabulaire) autour de l’alimentation.

**Sous-thème** : - Vos attentes par rapport au projet :

Pour commencer, améliorer leur vocabulaire sur les aliments afin de faire la différence entre fruits, légumes, féculents...

**Sous-thème** : - Les degrés de handicap des enfants, ce qu’ils peuvent faire ou non :

Les enfants ont différents types et degrés de handicaps. Ils sont cependant capables d’assimiler des connaissances. Cet apprentissage sera plus ou moins long en fonction des enfants car ils ont des troubles plus ou moins sévères de la communication, de la mémorisation et de la concentration. Une enfant pour qui parler et interagir est quasiment impossible.

◆ **Thème 2 : Connaissance des enfants**

**Sous-thème** : - Sensibilisation des enfants

Les enfants ont été sensibilisés dans la structure et par leurs parents. Mais cela demande du temps et que cela soit souvent réitéré.

**Sous-thème** : - Connaissances des enfants sur les groupes d'aliments :

Peu mais ils en ont ; il est difficile de savoir précisément ce que chacun sait. Ils manquent tous de vocabulaire.

**Sous-thème** : - Conscience des enfants sur leur besoin en tant qu'humain :

Les enfants n'ont pas conscience de leurs besoins et de l'importance d'une bonne alimentation.

**Sous-thème** : - Connaissances des enfants sur l'impact de l'alimentation sur la santé :

Non, ignorance de leur corps et de son fonctionnement.

◆ **Thème 3 : Habitude des enfants**

**Sous-thème** : - Les enfants mangent diversifié au quotidien :

Oui, au sein de la structure nous faisons attention à cela et nous échangeons régulièrement avec les parents afin de savoir comment cela se passe au domicile.

◆ **Thème 4 : Besoins des enfants**

**Sous-thème** : - Les besoins des enfants sur le thème de l'alimentation :

Connaissances simples et concrètes : savoir reconnaître les aliments et les catégoriser pour ceux qui en ont la capacité.

**Sous-thème** : - Caractéristiques des enfants dont il faut tenir compte dans l'action envisagée :

Prendre en compte les différents types et degrés de handicap. Ils ont besoin de temps et de répétitions pour intégrer et apprendre.

## **Annexe 4 : GUIDE D'ENTRETIEN DIRECTIF**

**Sujet :** Prise des repas des personnes accompagnées au CASH.

**Objectifs :** - Connaitre les difficultés qu'on fait par les personnes accompagnées.  
- Connaitre les besoins des personnes accompagnées.

**Lieu :** Dans la salle d'activité de la structure.

**Date :** Le mardi 28 Janvier 2020.

**Heure :** À 14 h 30.

**Durée :** 10 minutes.

**Enquêteur :** Stagiaire en Économie Sociale et Familiale.

**Interlocuteur :** Coordinatrice de Développement et bénévoles.

**Acteurs :** Coordinatrice de Développement Social et stagiaire en Économie Sociale et Familiale.

### **Thème 1 : Difficultés rencontrées par les personnes accompagnées lors de la prise de repas**

*« Les personnes accompagnées rencontrent des difficultés lors de la prise de leurs repas, ils disent qu'ils ne se sentent pas en sécurité car parfois il y a des bagarres/disputes. »*

#### **Sous thème : Causes et conséquences**

*« Cela entraîne parfois qu'ils ne prennent pas certains de leurs repas, ils disent qu'ils préfèrent rester en sécurité dans leur chambre. »*

### **Thème 2 : Caractéristiques du public**

**Social :** *« Ce sont des personnes isolées, ils reçoivent très peu de visites du fait de leur contexte familial/amical donc c'est pour combler ce manque que les Petits Frères des Pauvres sont là. »*

**Physique :** *« Ils ont des pathologies assez importantes pour certains dus à leur parcours de vie, certains sont donc alités, dépendants ou en fauteuils roulants, ou au contraire d'autres se portent très bien. »*

**Économique :** *« Certains sont en précarité économique ; certains n'ont pas ou peu travaillé dans leur jeunesse donc ne touche très peu ou pas de retraite, d'autres vivaient dans la rue ou dans des conditions difficiles. »*

### **Thème 3 : Besoins alimentaires des personnes accompagnées**

*« Besoin d'une alimentation adapté à leur régime/pathologies/mastication et d'une alimentation régulière (3 repas par jour ou plus une collation). »*

## **Annexe 5 : GUIDE D’ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF**

**Sujet : Mauvaise utilisation du personnel sur le lave-linge**

### **Objectifs :**

- Connaître les conditions d’utilisation.
- Comprendre les freins et les limites ainsi que les conséquences.
- Savoir comment améliorer les affiches.
- Comprendre l’entretien de maintenance.

**Lieu :** Maison de retraite médicalisée le VE.

**Date :** Janvier 2020.

**Heure :** 13 h 30 à 14 h 15.

**Interviewer :** Étudiant en BTS ESF.

**Interviewée :** M<sup>me</sup> K, directrice de l’établissement.

### **◆ Thème 1 : Conditions d’utilisation**

- Aucun contrôle régulier de technicien, seulement en cas de panne.
- Lessive (en poudre) est orienté par KORIAN, doit suivre ses références.
- Lessive efficace mais les machines devraient être plus adaptées.
- Mal utilisé par le personnel.

### **◆ Thème 2 : Freins, limites et conséquences**

- Produit contenant de la Javel interdit.
- Ratio pour éviter la surconsommation.
- Centrale dilution pour éviter les débordements de produits.
- Pas de gouvernante dans l’établissement.
- Circuit du linge difficilement géré.
- Le budget est limité sur le site de commande par KORIAN.

### **◆ Thème 3 : Affichages de guide et protocole des appareils**

- Ils sont réglementaires et dictés par KORIAN.
- Renouvelé tous les 2 à 3 ans.
- Si changements de fournisseurs elles peuvent être renouvelés plus tôt.
- Adaptés aux nouvelles machines.
- Respectent et suivent le protocole KORIAN.